



UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN PABLO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y COMPUTACIÓN

PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE TABLERO DE CONTROL CON
ENFOQUE DE BALANCED SCORECARD A PARTIR DE LA CARACTERIZACIÓN
DE PROCESOS DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN PABLO DE AREQUIPA -
2016

Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial.

Presentado por:

Bachiller Solange Ximena Tejada Cuadros Bachiller César Franz Puma
Chávez

Asesor: Mag. Sandra Juracy Gómez de Salinas

AREQUIPA – PERÚ

2016

RESUMEN

La Universidad Católica San Pablo cuenta un sistema de gestión de calidad como medio para lograr la acreditación de las Escuelas Profesionales, es por ello que para el cumplimiento del requisito de medición de procesos de la norma ISO 9001:2008 se asignaron indicadores a cada proceso a partir de los modelos de acreditación. De esta manera, al no definir indicadores según el comportamiento y/o características de cada proceso, con los resultados de indicadores no se aseguraba el correcto desempeño de estos.

Por esta identificación, se planteó como objetivo el establecimiento de una herramienta que permite el seguimiento cuantitativo o medición de procesos; sin embargo, esta definición implicaba realizar una revisión de los procesos de la UCSP y documentar los aspectos que los caractericen. Este objetivo debió tomar en cuenta las exigencias aplicables a las instituciones de educación superior de nuestro país como la nueva ley universitaria y los modelos de acreditación. En la búsqueda de algún enfoque que de definición de indicadores que permita también la alineación estratégica, identificamos la metodología de Balanced Scorecard de R. Kaplan y D. Norton. Este enfoque fue utilizado como guía para la definición de los niveles de indicadores que permita tomar en cuenta a todas las partes interesadas del sistema. El producto de nuestro análisis y mejora fue el replanteamiento del mapa de procesos de la UCSP y la caracterización de estos, para lo que se utilizó la técnica SIPOC (supplier, input, process, output and costumer). Con estas definiciones previas se identificaron mediciones que mostrarían el desempeño de cada proceso de la UCSP. Los resultados fueron revisados por la Jefatura del área de Calidad y Acreditación Universitaria quien en su calidad de Representante de la Dirección validó la propuesta. Con la definición del tablero de control de la UCSP, se ejemplificó su diseño y funcionalidad, demostrando la viabilidad de su implementación en la universidad.